

AFEDES	MANUAL DE CALIDAD		Edición: 1
			Revisión: 1
	MC-02	POLÍTICA DE CALIDAD	Fecha: 06.02.2015
			Pág.: 1 de 3

2.1 POLÍTICA DE CALIDAD

AFEDES	MANUAL DE CALIDAD		Edición: 1
			Revisión: 1
	MC-02	POLÍTICA DE CALIDAD	Fecha: 06.02.2015
			Pág.: 2 de 3

2.1 POLÍTICA DE LA CALIDAD

La Dirección de AFEDES considera que la Calidad es un factor esencial para el éxito de cualquier organización y que cada persona que compone ésta es responsable de la función que realiza.

Su política se basa en dos principios básicos esenciales: un equipo humano cualificado y una tecnología moderna y constantemente puesta al día.

Con la inquietud de mejorar el servicio a sus usuarios/as, la Dirección de AFEDES, establece, declara y asume los siguientes principios:

- La calidad final del servicio prestado a la persona usuaria es el mejor resultado de las acciones planificadas y sistemáticas de Prevención, Detección, Corrección y Mejora continua durante los procesos.
- Las exigencias contractuales y los deseos y expectativas de las personas usuarias son los criterios para establecer el patrón de la calidad de nuestros servicios.
- La Dirección se compromete al cumplimiento de la reglamentación y legislación que afecte a las actividades desarrolladas por la entidad.
- Cada persona trabajadora es responsable de la calidad de su trabajo. La Dirección es responsable de impulsar la implantación de la política y los objetivos de calidad, comprobando su correcta ejecución y aplicación mediante reuniones y auditorías.

AFEDES centra su política de calidad en:

- Formación continua tanto para las personas usuarias de la entidad como trabajadoras de las mismas.
- La integración de valores sociales dentro de las acciones desarrolladas en la entidad fomentando un compromiso de ética social.
- Una gestión basada en lograr la visión de la entidad, llevando a cabo una gestión por procesos orientado hacia los colectivos atendidos, así como desarrollar colaboraciones y alianzas con otros agentes sociales tanto públicos como privados, teniendo en cuenta la responsabilidad social de la entidad en la zona de actuación.
- La innovación desarrollando actividades y/o servicios adaptados al entorno que nos rodea, teniendo en cuenta la demanda de los colectivos atendidos.

Para lograr la excelencia en la gestión, desde AFEDES se fomenta el compromiso, la coordinación, la comunicación y la mejora entre todos los elementos que componen la entidad.

VISIÓN

Constituirnos como la primera entidad de Tenerife en la gestión de recursos para la formación, el empleo y el desarrollo social y laboral, y ser reconocidas por ello.

AFEDES	MANUAL DE CALIDAD		Edición: 1
			Revisión: 1
	MC-02	POLÍTICA DE CALIDAD	Fecha: 06.02.2015
			Pág.: 3 de 3

MISIÓN

Desarrollar programas para fomentar la formación, el Empleo, la Información y el Desarrollo Empresarial a los colectivos atendidos, especialmente en la zona norte de Tenerife.

VALORES

Los valores de AFEDES son:

- **Transparencia:** Su gestión, decisiones y actuaciones son participativas, públicas y transparentes. La presentación justificada de las actividades y la visibilidad de la inversión de los fondos económicos convierte a AFEDES en una organización digna de confianza para todos sus públicos.
 - **Cooperación:** Su actitud es receptiva y de cooperación con otras entidades y agentes sociales. La naturaleza de la organización lleva a AFEDES a establecer lazos de colaboración tanto con organizaciones públicas como privadas para beneficio de la comunidad.
- Integración:** El marcado carácter social de AFEDES se centra en la integración de los colectivos con un mayor riesgo de exclusión. La superación de las barreras psicológicas o los prejuicios es una temática prioritaria en la entidad. Todas sus acciones se desarrollan y orientan a fomentar y transmitir valores sociales como la igualdad de oportunidades, accesibilidad, cooperación, tolerancia, solidaridad, empleabilidad y respeto al medio ambiente.
- **Cercanía:** El trato a los usuarios de los servicios de AFEDES sobrepasa el mero asesoramiento y se aleja de la frialdad característica de grandes empresas. El interés de los profesionales de la organización es profesional y también humano.
 - **Innovación:** El trabajo se orienta a la mejora continua.
 - **Profesionalidad:** Se rige por principios de rigor, eficacia, eficiencia y excelencia.

Catalina de Lorenzo-Cáceres
Directora General